



不符合项报告

审核领域及类型	<input checked="" type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS <input type="checkbox"/> EnMS 质量管理体系：初次认证第（二）阶段 环境管理体系：初次认证第（二）阶段 职业健康安全管理体系：初次认证第（二）阶段 能源管理体系：初次认证第（二）阶段		
受审核方	晋煤金石化工投资集团有限公司石家庄循环化工园区分公司		
受审核部门	销售处	陪同人员	阎建强
<p>不符合事实描述：</p> <p>查公司产品顾客满意情况，销售处仅出示了四份《顾客满意度调查表》，未作统计与分析。</p> <p>上述事实不符合：<input checked="" type="checkbox"/> GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 9.1.3 b) 条款 对顾客满意程度“组织应分析和评价通过监视和测量获得适当的数据和信息。 同时不符合公司《顾客满意程度测量程序》中 4.2 b) 条款”销售处对调查表进行统计分析，确定顾客的需求和期望及公司需改进的方面“的规定。 <input type="checkbox"/> GB/T 45001-2020 idt ISO 45001-2018 标准 条款： <input checked="" type="checkbox"/> GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准 条款 <input type="checkbox"/> GB/T 23331-2020 idt ISO 50001: 2018 标准 条款相关要求</p> <p>不符合性质：<input type="checkbox"/> 严重 <input checked="" type="checkbox"/> 一般</p> <p>审核员： 审核组长： 受审核方代表： </p> <p>日期：2021.3.18 日期：2021.3.18 日期：2021.3.18</p>			
<p>纠正措施验证（包括验证的主要内容和结果）</p> <p></p> <p>审核员： 日期：2021.3.20</p>			





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

查公司产品顾客满意情况, 销售处仅出示了四份《顾客满意度调查表》, 未作统计与分析。

纠正情况:

组织相关人员对“《顾客满意度调查表》”进行统计与分析。

原因分析:

相关人员对 GB/T 19001-2016 标准 9.1.3 条款顾客满意程度“组织应分析和评价通过监视和测量获得适当的数据和信息公以及《顾客满意程度测量程序》中 4.2 b) 条款”销售处对调查表进行统计分析, 确定顾客的需求和期望及公司需改进的方面“的相关管控要求意识不充分, 管控措施不到位, 导致未对《顾客满意度调查表》进行统计与分析。

纠正措施:

组织相关工作人员深入学习、交流 GB/T 19001-2016 标准 9.1.3 条款和《顾客满意程度测量程序》相关要求, 强化顾客满意度进行统计和分析的意识。

预定完成日期: 2021 年 3 月 19 日

举一反三检查情况:

学习相关法律法规, 梳理本部分相关工作, 避免类似情况发生。

受审核方纠正措施有效性的验证:

纠正措施有效

验证人:

王娟娟

日期:

2021.3.19

受审核方代表:

陈吉

日期:

2021.3.19



顾客满意度统计分析报告

2020.7-2020.12 月份顾客满意度调查情况如下：

满意度 项目	很满意 100分	满意 80分	基本满意 60分	不满意 40分	总分
产品质量	40项	—	—	—	4000
产品交货期	32项	8项	—	—	3840
产品价格	30项	10项	—	—	3800
售后服务	38项	2项	—	—	3960
满意率统计%	97.5%				

从 40 份顾客调查表中反映的情况看，顾客表示很满意的有 30 项，所占比例为：87.5%；满意项：所占比例为：12.5%；其他为零项。经统计：顾客满意率为 97.5%。

从评价内容和总分来看，顾客表示很满意的方面为：产品质量；

顾客表示满意方面有：产品交货期、产品价格、售后服务。

部分顾客未给对：产品交货期、产品价格、售后服务 内容，评价最满意情况分析如下：

- 1、由于好多未及时沟通客户:受环保政策影响，政府部门要求停产，无法按时生产，导致交货期延误。
- 2、近期环保政策影响，导致原料厂商，环保成本增加，价格上浮，本公司产品略微价格浮动，导致价格上浮，部分客户产生意见。只给了满意分数。
- 3、车辆限号措施：导致偶尔出现车辆紧张，售后人员偶尔服务不及时，产生个别顾客只给了满意项；

改进措施：

- 1、及时关注环保天气预警机制，并与顾客及时沟通协调安排好生产供货计划。
- 2、及时关注原辅料价格趋势，与顾客沟通好价格走向，防止价格沟通不及时产生抱怨和不满。
- 3、为售后人员提前做好交通出行计划，配置人员和车辆，满足售后服务需要。

统计分析人：阎建强

日期：2021-3-19



扫描全能王 创建